表 1

个案数字

	报告年度#				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查询	**11,742**	**14,633**	**15,626**	**12,169**	**14,005**
(B) 接到的投诉@	**4,654**	**4,266**	**5,606**	**4,987**	**5,386[853]**
(C) 由上年度转入的投诉	**1,088**	**719**	**676**	**942**	**1,285**
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	**5,742**	**4,985**	**6,282**	**5,929**	**6,671**
(E) 已处理并终结的投诉	**5,023**	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701[1,225]**
(i) 跟进的投诉	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684[411]**
初步查讯后终结的投诉	**1,873**	**1,758**	**1,643**	**1,938**	**2,437[224]**
转介被投诉部门／机构回覆后终结（「现处计划」）	209	185	143	81	148
提供协助／作出澄清后终结	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面调查后终结的投诉	**125**	**55**	**71**	**38**	**247[187]**
- 投诉已撤回／中止调查	0	2	0	1	1
- 成立	31	13	15	9	21
- 部分成立	46	14	16	13	171[161]
- 不成立	45	26	39	14	20[1]
- 未有定论^	0	0	0	0	0
- 投诉不成立，但机构另有失当之处	3	0	1	1	34[25]
调解后终结的投诉	**6**	**12**	**2(6*)**	**1(3*)**	**0(0*)**
(ii) 评审后决定无须调查的投诉	**1,948**	**1,113**	**2,385**	**1,246**	**1,108[100]**
- 受条文所限不得调查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署职权范围内	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟进的投诉	**1,071**	**1,371**	**1,239**	**1,421**	**1,909[714]**
- 中止调查	-	137	57	436	110[38]
- 投诉已撤回	-	147	164	157	245
- 不予继续处理@	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	**88%**	**86%**	**85%**	**78.3%**	**85.5%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	**719**	**676**	**942**	**1,285**	**970**
(H) 已完成的主动调查数目	**5**	**4**	**4**	**4**	**6**
(I) 已拟备的主动调查审研报告数目	**6**	**6**	**5**	**2**	**4**

报告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。
^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
* 本署曾尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意的个案数目。
[ ] 表示同类主题投诉个案的数目（2008/09年度前并无划分此类数据）。